ファーストアイコンサポートサービス個別サービス及びオプションサービス利用規約

TELナビサポート利用規約

第1条（総則）
本規約は、株式会社ファースト（以下「当社」という）が提供するファースト・アイコンサポートサービスの「個別サービス」のうち「TELナビサポート」（以下「本サービス」という）について定めるものとします。
第2条（適用）
当社は、この「TELナビサポート利用規約」に従い、本サービスを提供します。
第3条（目的と範囲）
1. 本サービスは、「アイコンサポートサービス」に付帯して、携帯端末を除く当社より導入頂いたビジネスフォン機器（以下「機器」という）や配線の保守（以下「保守サービス」という）、及びお客様が機器を利活用する為の助言支援を提供します。なお、当社は本サービスの実施を第三者に委託することができるものとします。
2. 保守サービスとは、取扱説明書、その他注意書等にしたがった正常な使用状態で、当社の指定する保証有効期限内に機器が故障した場合に、当社が責任を持って無償修理を行なうこと、また機器の接続環境の不具合原因の切り分け作業を行なうことをいいます。ただし、離島およびこれに準ずる遠隔地への出張修理、または事実上機器の故障でない場合の出張修理を行ったときは、実費を請求させていただく場合があります。
3. 保守サービスの提供時間は原則として当社の営業時間内に限るものとします。
4. 保証期間内でも、次の場合は有償となります。
(1)使用上の誤りや改造に起因する故障および損傷。
(2)当社の指定する者以外の者による機器の移動、再設置等に起因する故障及び損傷。
(3)当社の指定する消耗品以外の消耗品の使用に起因する故障および損傷。
(4)機器を落下させたり機器に水等をかけるなどの人為事故に起因する故障及び損傷。
(5)天災・地変等不測の事故に起因する故障および損傷。
(6)鳥獣虫害等による故障および損傷。
(7)車両・船舶への搭載などに使用された場合に生じた故障および損傷。
(8)機器に接続されている他社の機器等に起因する故障および損傷。
(9)消耗品（充電器・バッテリー・カールコード・機ひも・記録紙等）の交換や使用変更をする場合。
5. 保証有効期間満了以前に機器を他に譲渡された場合または機器のリース契約を解除された場合、当該譲渡または解除の日をもって保守サービスは失効します。
6. 機器メーカーが当該機器の部品供給を収束した場合、故障内容によって機器の修理が出来ない場合があります。
7. 保守サービス保証有効期間は下記の通りとなります。以降継続の場合部品代金は有償となります。
リース契約の場合・・・当該機器主装置のリース期間（再リース含まず）と同期間まで
買取の場合・・・当該機器主装置設置後5年間まで
（2011年5月31日改定）

PCNWサポート10利用規約

第1条（総則）
本規約は、株式会社ファースト（以下「当社」という）が提供するファースト・アイコンサポートサービスの「個別サービス」のうち「PCNWサポート10」（以下「本サービス」という）について定めるものとします。
第2条（適用）
当社は、この「PCNWサポート10利用規約」に従い、本サービスを提供します。
第3条（目的と範囲）
1. 本サービスは、「ファースト・アイコンサポートサービス」に付帯して、所定設置場所に設置されたPC及びネットワーク機器（以下「ノード」という）により構成される情報網システムのうち、保守サービスの対象として確定したノード（以下「対象ノード」という）によって構成される部分（以下「対象ネットワーク」という）に対する保守サービス（以下「保守サービス」という）を提供します。なお、当社は保守サービスを第三者に委託することができるものとします。
2. 保守サービスの提供内容は、次の通りとします。
（1）障害時一次対応：対象ネットワークの不具合について、電話による保守対応を行います。
（2）障害時二次対応
①原則として、オンサイト対応で、対象ノードのプロトコル送受信状況の確認等により、対象ネットワークの不具合原因の切り分けを行います。
②前号または本号の①により対象ネットワークに障害があることが判明した場合、当該障害の復旧作業を行います。ただし、対象ネットワークのうち、対象ノードのハードウェア以外の部分に障害がある場合に限ります。
（3）予防点検：対象ネットワークの障害予防為の点検を必要に応じて実施するものとします。
3. 前項第1号または第2号の①により対象ノードのハードウェア部分に障害があることが判明した場合、本保守サービスの対象外とし、当該障害の修理等に掛かる費用は、別途お客様が負担するものとします。なお、対象ノードのハードウェア部分の障害に対する保守については、次の通り処置されるものとします。
（1）お客様が、「対象ノードのハードウェア部分」を対象とする保守契約（以下「ハードウェア保守契約」という）を別途当社と締結している場合は、当社は当該ハードウェア保守契約に基づき、対象ノードのハードウェア部分の障害に対する保守対応を行うものとします。
（2）お客様が、別途当社とハードウェア保守契約を締結していない場合であって、かつお客様が「対象ノードのハードウェア部分」の障害に対する保守を希望するときは、別途当社所定の料金を申し受けることにより、発生する都度、保守対応できるものとします。
4. 第2項第1号または同項第2号の①により、対象ノード以外のノードまたは当社が設置設定していない情報網システム部分に障害があることが判明した場合は、ネットワーク保守の対象外とし、当該障害の保守について当社は関知しないものとします。
（2012年5月1日制定）

ファースト・アイコンサポートオプションサービス利用規約

第1条（総則）
本規約は、株式会社ファースト（以下「当社」という）が提供する「ファースト・アイコンサポートオプションサービス」（以下「本サービス」という）について定めるものとします。
第2条（適用）
当社は、この「ファースト・アイコンサポートオプションサービス利用規約」に従い、本サービスを提供します。
第3条（目的と範囲）
1. 本サービスは、当社が提供する「ファースト・アイコンサポートサービス」に付帯して、別に定める「オプションサービス仕様書」に基づき本サービスを提供するものとします。なお、当社は本サービスの実施を第三者に委託することができるものとします。
2. 本サービスはファースト・アイコンサポートサービスに付帯して提供されるものであり、本サービス提供先はアイコンサポートサービス契約の提供先と同一事業所に限定されます。
（2012年5月1日制定）